12320 工作简报

第 111 期

全国 12320 管理中心　　二〇一六年九月十日

导　读

工作进展

2016 年全国 12320 卫生热线咨询员培训班在甘肃省兰州市召开

2016 年 12320 卫生热线交叉调研活动在江苏开展

12320 健康科普志愿者队伍成立大会暨百度贴吧健康科普信息指导试点工作启动会在京召开

创新发展

“12320+”公众健康服务体系建设

受理分析

学术交流

12320 卫生热线考核评价指标体系建立

工作交流

北京 12320 赴北京市非紧急救助服务中心沟通交流计生热线服务情况

内蒙古卫生计生委主任欧阳晓晖视察指导内蒙古 12320

山西太原 12320 接待广西 12320 调研学习

辽宁 12320 开展戒烟干预服务培训

广西 12320 开展走基层主题宣传活动

【工作进展】

2016 年全国 12320 卫生热线咨询员培训班在甘肃省兰州市召开

为进一步提高全国 12320 卫生热线咨询员业务能力，推动各地 12320 卫生热线发展，8 月 25-26 日，全国 12320 管理中心在甘肃省兰州市举办了 2016 年全国 12320 卫生热线咨询员培训班，来自全国 30 个省份的 80 余名业务骨干参加了培训。

在开幕式上，全国 12320 管理中心对各位学员的到来表示欢迎，对咨询员在 12320 卫生热线发展中的重要作用给予充分肯定，并对学员提出要求：一是要珍惜机会，认真学习；二是要强化训练，提高技巧；三是要创新思路，拓展服务。

本次培训结合每月受理热点问题、热线工作发展方向及咨询员知识需求，确定了热线戒烟服务、免疫规划、肺结核病、沟通技巧和压力管理等培训主题，邀请到全国 12320 管理中心副主任崔颖、副研究员蒋燕，中国疾控中心免疫规划中心主任医师余文周、李克莉，甘肃省疾控中心主任医师杨枢敏、王雯，甘肃省兰州市疾控中心主任医师万丽萍，江苏省南京市卫生信息中心管世俊，国家二级心理咨询师、萨提亚专业认证治疗师董薇等专家授课。

培训采用参与式教学方法，将小组讨论、录音分析、模拟咨询、问题抢答、注入活力等环节贯穿培训始终，调动学员参与积极性，激发学习热情。培训前后问卷调查显示，学员对授课内容的了解程度均有明显提高，较熟悉全国 12320 建设与发展暨戒烟服务现状的学员比例，由培训前的 34.62%上升到 89.36%，提高了 54.75 个百分点；较熟悉肺结核病知识的学员比例，由培训前的 44.44%上升到 89.36%，提高了 44.92 个百分点；较熟悉压力管理的学员比例，由培训前的 37.04%上升到 80.95%，提高了 43.92 个百分点。97.83%的学员表示对教学方式满意，95.74%的学员认为学习收获很大，学员对培训的总体满意度达到 97.50%。

2016 年 12320 卫生热线交叉调研活动在江苏开展

2016 年 8 月 11 日，由全国 12320 管理中心带队，内蒙古自治区卫生计生委宣传处处长李试诚、北京市公共卫生热线（12320）服务中心副主任胡爽、吉林省卫生统计信息中心主任张启军、上海市健康教育所所长顾沈兵、重庆市卫生信息中心副主任余中心组成的调研组，赴江苏省开展了 12320 卫生热线交叉调研活动。

调研组先后听取了江苏省卫生计生委应急办主任顾帮朝、南京市卫生信息中心主任殷伟东分别对全省和南京市 12320 的建设情况以及下一步发展规划的介绍，并按照《12320 卫生热线考核评价表（2015 版）》的各项指标，通过现场查阅文件、规章制度、简报、工作记录等资料，查看后台信息系统，参观服务大厅、机房、培训室等区域，随机抽取来电者进行满意度电话回访，开展员工满意度问卷调查，全面了解了江苏省和南京市 12320 的整体建设、管理与运行现状，并对各项考核指标进行了情况记录和打分。此外，调研组还对南京市作为全国 12320 培训基地的建设现状和培训工作开展情况进行了系统了解。

最后，调研组成员就各自负责的调研内容进行了反馈与分析，一致认为江苏省是全国 12320 分散式建设省份的典范，在统筹管理 13 个地级市 12320 建设发展方面积累了较为丰富的经验，南京市 12320 在创新探索 12320 发展、打造公众健康信息服务平台方面起到了重要的引领和示范作用，作为全国 12320 培训基地承担了大量的培训工作，受到了各地 12320 的广泛好评。调研组从进一步强化 12320 平台意识与作用、加强精细化管理、完善培训基地建设等方面对江苏及南京的下一步发展提出了具体的意见和建议。

12320 健康科普志愿者队伍成立大会暨百度贴吧健康科普信息指导试点工作启动会在京召开

2016 年 9 月 7 日，国家卫生计生委宣传司在京组织召开 12320 健康科普志愿者队伍成立大会暨百度贴吧健康科普信息指导试点工作启动会。国家卫生计生委宣传司巡视员王华宁出席会议。

王华宁同志在讲话中指出，要充分认识现阶段做好健康科普工作的重大意义，依托 12320 健康科普志愿者队伍，积极做好百度贴吧等平台健康科普工作，建立 12320 与各医疗卫生机构的权威健康科普信息传播联动机制，探索互联网健康科普信息监测与指导的有效方式，同时以试点工作为契机，做好 12320 健康科普志愿者队伍的建设工作。

百度公司副总裁陆复斌出席开幕式并致辞。会议听取了北京、上海、江苏南京、广东广州、重庆等 5 个百度贴吧健康科普信息指导试点省市，对前期试点工作筹备情况及下一步工作设想的汇报。全国 12320 管理中心解读了国家卫生计生委宣传司新近印发的《百度贴吧健康科普信息指导工作方案》（试用版）。会议宣布 12320 健康科普志愿者队伍正式成立，并宣读了全国 12320 健康科普志愿者队伍第一批医学专家名单。国家卫生计生委宣传司巡视员王华宁、全国 12320 管理中心副主任崔颖与百度公司副总编辑崔颖，向首批医学专家发放聘书。南京市鼓楼医院主任医师张维代表 12320 健康科普志愿者宣读了 12320 健康科普医学专家公约，与会医学专家代表现场在公约书上郑重签字。

与会专家围绕百度贴吧健康科普信息指导的具体工作流程、如何通过试点工作提升 12320 品牌形象、如何建立 12320 健康科普志愿者队伍建设的长效机制和激励机制等方面展开了热烈的讨论，就前期试点筹备阶段发现的问题的解决办法达成了共识，纷纷表示将全力做好此

次试点工作，主动实践、创新经验，共同推进试点工作取得重要突破。

来自 5 个试点省市卫生计生委 12320 主管处室和 12320 管理中心负责人、全国 12320 健康科普志愿者队伍第一批医学专家代表及所在医院主管领导，以及百度公司相关负责人参加了启动会。会议由全国 12320 管理中心副主任崔颖主持。

【创新发展】

“12320+”公众健康服务体系建设

为实现健康管理、院中诊疗、病后康复全流程健康服务管理，把 12320 建成涵盖医疗卫生计生全行业各领域的健康信息服务平台，缓解看病难、看病贵这一长期困扰的医疗行业难题，江苏省暨南京市 12320 通过打造医疗级 12320 呼叫中心；建立 12320 大数据分析和可视化展现系统；扩展现有预约挂号模式和途径；实行医疗费用的电子支付；利用新媒体重点发展移动应用等方法，积极整合区域内的医疗卫生资源，构建“12320+”公众健康服务体系。

1. 建设思路

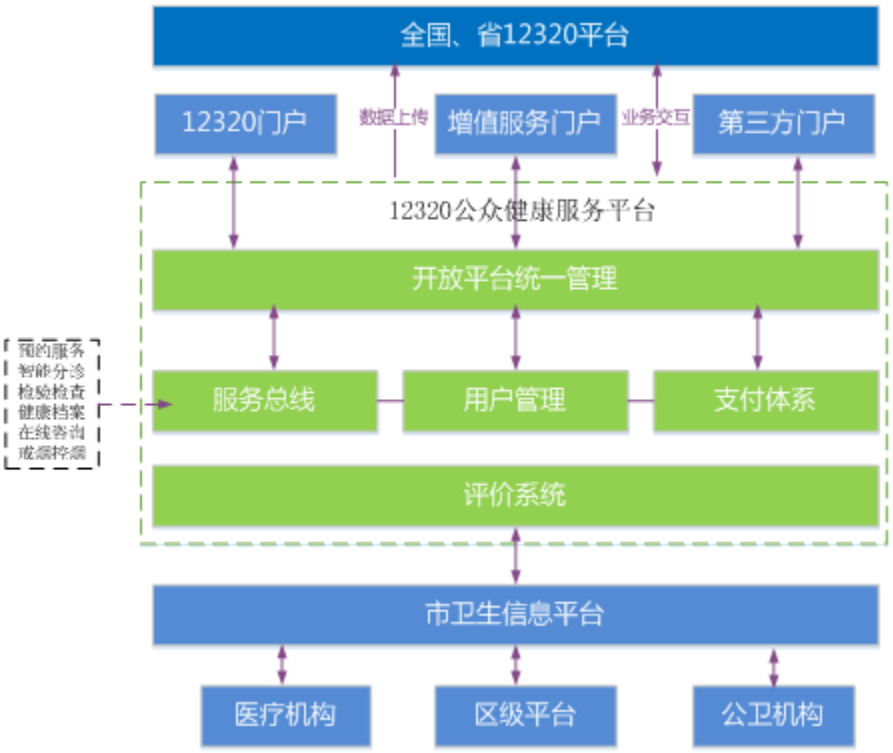
围绕“12320+”理念，构建先进的 12320 卫生热线窗口服务环境，通过整合医疗卫生资源，建立包含预约挂号、自助缴费、健康档案查询、分级诊疗、远程医疗、专家咨询、知识库等惠民健康服务系统，形成规范、共享、互信的健康服务流程，打造专业级 12320 健康服务中心。

“12320+”公众健康服务系统基于区域卫生信息平台，实现数据的实时采集、调用，建立市级公众健康服务资源中心，整合医疗、预防保健等服务资源，开展线下自助服务终端与

线上网站、手机 APP、微信公众号相结合的立体式公众健康服务系统，形成个人健康服务中心。同时，研究适宜 12320 的大数据分析模型，建立 12320 大数据分析和可视化展现系统，定期发布 12320 健康服务指标。构建统一的，多渠道、全方位的服务入口（电话、网站、短信、微信、APP 等），扩大公众健康信息服务领域，逐步融合医保、医药、金融等资源，把 12320 建成涵盖医疗卫生计生全行业各领域的健康信息服务平台，建立国内首个“12320+”公众健康服务示范基地。

2. 系统架构

通过市级卫生信息平台实现各医疗卫生机构、各区级卫生信息平台以及各公共卫生服务机构的数据采集共享，公众健康服务平台统一提供包括预约挂号、自助医疗智能服务、医检报告调阅、个人健康档案调阅、健康咨询等在内的所有面向公众的医疗卫生服务，实现平台统一的用户管理，并提供第三方接入的统一管理功能。公众健康服务系统总体架构如下图示:



3. 服务内容

旨在建设 12320 卫生服务热线，结合 12320 服务门户应用，构建统一流程、统一服务的全方位医疗卫生服务应用，为百姓提供方便、快捷、公平的健康服务。系统产品体系建设包括构建先进的 12320 卫生热线运行环境、构建或整合包括预约诊疗等应用在内的一批核心便民服务系统、构建统一的 12320 健康门户、建立 12320 服务监测和评价指标体系并发布 12320

健康服务指标、接口及资源整合。

3.1 专业级 12320 健康服务中心

通过整合医疗卫生资源，实时提供包含预约挂号、自助缴费、健康档案查询、分级诊疗、远程医疗、专家咨询、知识库等快捷、高效的惠民健康服务，改善人民群众健康服务体验，实现医疗级 12320 呼叫中心的跨越发展。

3.2 便民惠民健康服务

构建、整合包括预约诊疗等应用在内的一批核心便民服务系统以改善看病就医感受为出发点，围绕看病就医反映比较突出的医疗服务问题，通过制定统一的预约挂号、自助医疗、医检报告共享等相关技术接口和服务规范，优化医疗服务流程和医疗服务模式，构建支持诊前、诊中、诊后全流程、闭环的一站式就医服务系统。

3.3 统一的服务门户

构建统一的 12320 健康门户，全面整合医疗、公卫、疾控、血液、药品等多方资源，为大众提供包括健康资讯、预约诊疗、在线咨询、健康档案查询、医检报告查询、戒烟控烟、血液信息查询、药品信息查询等服务。构建统一的 12320 短信平台，为患者提供从注册到登录的身份认证，以及实现医疗服务、健康管理相关信息的即时推送。构建统一的新媒体入口，提供在线预约诊疗、候诊提醒、划价缴费、诊疗报告查询、药品配送等便捷服务，同时，提供移动远程医疗服务，构建支持线上线下医疗服务模式的新兴业态。构建统一的第三方接入服务，三方系统包括各级政府门户、各类运营商、金融机构、合作公司等，公众健康服务系统提供第三方统一的规范接口服务，以便对各途径业务规则实现统一的管理。

3.4 12320 大数据分析及可视化展现

制定 12320 业务数据规范，定义并建立 12320 服务监测和评价指标体系；基于大数据的 3V 特性，通过各类数据的有效汇集和数据标准化处理，形成完备的数据管理环境；采用 Hadoop 等大数据分析技术，建立 12320 大数据处理、分析和决策模型，提供交叉分析和关联分析，支持数据钻取、追溯；开发可视化展示工具，提供丰富的展现格式供大屏展示、研判；建立“12320 发布”机制，定期和即时发布 12320 健康服务指标，提高医疗服务信息的透明度，和谐医患关系。

3.5 接口及资源整合

包括实名认证系统以及短信平台的应用整合。实时整合公安系统人口库、银行用户数据，通过业务数据的实时交互，实现集信息查询、信息验证、信息互补为一体的实名认证服务。并提供验证码校验、短信就诊提醒等服务。

4. 问题及解决方案

“12320+”公众健康服务系统通过整合医疗卫生资源，为市民提供包括预约挂号、自助医疗服务、健康档案查询、专家咨询等惠民健康服务，实现优化医疗流程、提升医疗服务质量的同时，提高市民个人健康管理意识，同时也提出了待完善的问题:

（1） 不同机构、不同系统间信息未完全实现互联互通;

（2） 业务规则、流程及数据的标准化未完全实现;

（3） 卫生系统内部各业务条线未能完全对 12320 开放资源;

为切实解决以上问题，就要进一步推进各医疗卫生机构之间互联互通，切实解决信息技术在医疗卫生领域应用和发展中的不平衡，积极推动医疗资源和信息技术共享。而信息共享的基础是各个应用系统在数据交换时遵循统一的标准和规范，实现业务规则、流程及数据的标准化，可以更好的提高医疗资源、卫生资源及患者的信息整合程度，实现不同机构、不同系统间的互联互通。同时卫生系统内部各业务条线对 12320 开放更多的资源，必然进一步完善“12320+”公众健康服务系统的服务水平和能力，为区域内市民提供集医疗、卫生、健康管理为一体的“一站式”健康服务体系。

5. 成效与展望

本项目以 12320 作为切入点，整合医疗、卫生、金融等多方资源，优化医疗流程、提升医疗服务质量的同时，提高居民个人健康管理意识。目前该项目已在南京试点实施取得了显著成效，制定了《南京卫生 12320 网预约挂号平台数据交换接口》、《南京市自助医疗服务系统接口》等相关标准，陆续建立了全市统一标准的预约挂号、自助医疗服务、医检结果共享等公众健康服务专业应用系统，通过自助医疗智能服务终端、12320 卫生健康门户、12320 卫生热线、健康南京 APP、南京卫生 12320 微信等途径面向公众提供健康服务。目前，南京市 12320 卫生热线在医疗业务创新、优化就医流程、合理分配资源方面在全国范围内处于领先水平。预约挂号平台已接入全市 57 家医院号源，累计注册患者达 200 万人次，实现 500 余万人次有效预约挂号；南京市医检结果共享查询系统，累计实现 2000 余万份医检结果的共享查询。

为进一步适应人民群众日益增长的卫生新需求，“12320+”公众健康服务系统将进一步加强与新型信息化技术整合应用，通过与个人可穿戴设备，使得家庭医生可实时掌握到居民的健康数据，并提供居民及家庭医生双向预警，同时结合大数据分析进行疾病预测、健康指数预防，并针对患者服药效果对医药行业的生产工艺、产品质量等进行分析引导医药生产的

精准化。进一步拓展新媒体应用，利用不同渠道向医疗主管部门、医疗卫生机构、居民定向推送个性化信息，逐步构建覆盖全区域范围的公众医疗服务系统集成应用环境，实现集医疗、卫生、健康管理为一体的“一站式”健康服务。优化医疗卫生服务流程，使市民享受到更加安全、更加方便快捷的公众健康服务，提高群众就医体验。

【受理分析】

2016 年 8 月 30 个省（区、市）12320 卫生热线受理情况（单位：件次）

省份	咨询	投诉	举报	建议	表扬	预约挂号	合计
江苏省	42510	243	9	39	2	82199	125002
北京市	24264	1676	0	313	96	0	26349
福建省	58	83	1	0	0	24658	24800
上海市	20291	2180	0	107	164	0	22742
重庆市	945	6	0	2	4	9894	10851
江西省	211	41	4	0	0	9644	9900
甘肃省	984	19	6	5	0	7372	8386
广东省	7911	269	0	0	0	0	8180
河北省	7322	163	10	4	0	68	7567
辽宁省	1820	95	10	0	7	3302	5234
安徽省	1913	131	9	0	1	3174	5228
湖北省武汉市	4843	285	1	0	0	1	5130
黑龙江省哈尔滨市大庆市	3907	0	0	0	0	87	3994
内蒙古自治区	1236	35	9	0	1	2466	3747
陕西省	1987	7	0	2	0	1198	3194
山西省太原市	994	123	0	3	179	818	2117
河南省郑州市	1247	74	0	0	0	774	2095
海南省	1281	66	9	4	0	400	1760
广西壮族自治区	1111	4	2	0	0	0	1117
贵州省	787	14	0	0	0	0	801
四川省	664	108	1	0	0	0	773
湖南省	382	0	0	0	0	0	382
宁夏回族自治区	338	5	1	0	0	0	344
吉林省	165	33	0	0	0	113	311
新疆维吾尔自治区	239	0	0	0	0	0	239
云南省	214	7	0	1	0	3	225
浙江省嘉善县	214	2	0	0	0	0	216
山东省淄博市威海市	151	37	2	0	0	0	190
青海省	43	0	0	0	0	0	43
西藏自治区	0	0	0	0	0	0	0
合计	128032	5706	74	480	454	146171	280917

2016 年 8 月，全国 31 个省（区、市）12320 卫生热线共受理各类服务请求 293915 件次。由于天津市数据系统调试完善中，目前仅能提供本月总受理量（12998 件次），故以下分析均未包含天津市数据。

其余 30 个省（区、市）12320 卫生热线共受理各类服务请求 280917 件次，其中：咨询 128032 件次（45.6%）、投诉 5706 件次（2.0%）、建议 480 件次（0.2%）、表扬 454 件次（0.2%）、举报 74 件次、预约挂号 146171 件次（52.0%）。

一、咨询受理情况

咨询前三位的问题分别为寻医问药 41584 件次（32.5%）、疾病预防控制 23209 件次（18.1%）、人口和计划生育 12933 件次（10.1%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)
寻医问药	41584	32.5
疾病预防控制	23209	18.1
人口和计划生育	12933	10.1
公共卫生机构与服务	5815	4.5
公共卫生	3944	3.1
医改政策	3886	3.0
政策法规	2839	2.2
医护人员执业管理	1713	1.3
医患矛盾解决途径	1594	1.2
妇幼保健	1152	0.9
生活方式	625	0.5
卫生活动	328	0.3
血液管理	91	0.1
其他	28319	22.1
合计	128032	100.0

（一）寻医问药

寻医问药咨询共 41584 件次，前三位分别为就医引导 38456 件次（92.5%）、药物咨询 975 件次（2.3%）和其他 1334 件次（3.2%）。就医引导 38456 件次中前三位分别为专家查询 11225 件次（29.2%）、预约诊疗流程 10726 件次（27.9%）和医疗机构信息 8378 件次（21.8%）。药物咨询 975 件次中，分别为药品购买 612 件次（62.8%）、药品使用 251 件次（25.7%）和其他 112 件次（11.5%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线寻医问药咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)		件次	百分比(%)
就医引导	38456	92.5	专家查询	11225	29.2
			预约诊疗流程	10726	27.9
			医疗机构信息	8378	21.8
			按症状引导就医	2996	7.8
			挂号科室咨询（门诊科室）	2151	5.6
			其他	2980	7.7
药物咨询	975	2.3	药品购买	612	62.8
			药品使用	251	25.7
			其他	112	11.5
疾病知识	819	2.0	皮肤科疾病	94	11.5
			消化系统疾病	69	8.4
			妇科疾病	59	7.2
			内分泌系统疾病	59	7.2
			心血管系统疾病	56	6.8
			儿科疾病	53	6.5
			外科疾病	53	6.5
			神经系统疾病	41	5.0
			口腔科疾病	36	4.4
			呼吸系统疾病	34	4.2
			泌尿系统疾病	30	3.7
			眼科疾病	30	3.7
			生殖系统疾病	22	2.7
			耳鼻喉科疾病	17	2.1
			精神科疾病	12	1.5
			中医科疾病	11	1.3
			造血系统疾病	8	1.0
			人体器官移植	2	0.2
			其他	133	16.2
其他	1334	3.2			
合计	41584	100.0			

（二）疾病预防控制

疾病预防控制咨询共 23209 件次，前三位分别为预防接种 17285 件次（74.5%）、传染病 5084 件次（21.9%）和慢性非传染性疾病 504 件次（2.2%）。预防接种咨询 17285 件次中前三位分别为狂犬病疫苗咨询 6643 件次（38.4%）、接种单位 2686 件次（15.5%）和乙肝疫苗 1994 件次（11.5%）。传染病咨询 5084 件次中前三位分别为艾滋病 2739 件次（53.9%）、狂犬病 1348 件次（26.5%）和肺结核 144 件次（2.8%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线疾病预防控制咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)		件次	百分比(%)
预防接种	17285	74.5	疫苗种类	12859	74.4
			接种单位	2686	15.5
			免疫程序	431	2.5
			疫苗联合接种	16	0.1
			其他	1293	7.5
传染病	5084	21.9	按病种	5056	99.4
			传染病防控及监督执法	2	0.0
			其他	26	0.5
慢性非传染性疾病	504	2.2	按病种	502	99.6
			其他	2	0.4
地方病	14	0.1	按病种	14	100.0
其他	322	1.4			
合计	23209	100.0			

（三）人口和计划生育

人口和计划生育咨询共 12933 件次，分别为相关政策 12223 件次（94.5%）、避孕节育 77 件次（0.6%）和其他 633 件次（4.9%）。相关政策咨询 12223 件次中前三位分别为晚婚晚育 5088 件次（41.6%）、其他 3355 件次（27.4%）和独生子女 1629 件次（13.3%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线人口和计划生育咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)		件次	百分比(%)
相关政策	12223	94.5	晚婚晚育	5088	41.6
			独生子女	1629	13.3
			再生育政策	1002	8.2
			生育服务证办理	819	6.7
			流动人口计划生育	232	1.9
			社会抚养费征收	98	0.8
			其他	3355	27.4
避孕节育	77	0.6			
其他	633	4.9			
合计	12933	100.0			

（四）公共卫生机构与服务

公共卫生机构与服务咨询共 5815 件次，前三位分别为健康证办理 3585 件次（61.7%）、机构信息 966 件次（16.6%）和卫生许可 846 件次（14.5%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线公共卫生机构与服务咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)		件次	百分比(%)
健康证办理	3585	61.7			
机构信息	966	16.6			
卫生许可	846	14.5	执业许可	183	21.6
			职业病危害因素检测	131	15.5
			医疗广告许可	106	12.5
			生活饮用水检测、资质、卫生许可	95	11.2
			公共场所检测、资质、卫生许可	80	9.5
			消毒生产企业、新消毒产品卫生许可	79	9.3
			涉水产品卫生许可	53	6.3
			互联网卫生许可	41	4.8
			放射诊疗、资质、卫生许可	15	1.8
			职业病诊断、资质、卫生许可	10	1.2
			其他产品检测、资质、卫生许可办理	53	6.3
机构资质	115	2.0			
专家查询	108	1.9			
其他	195	3.4			
合计	5815	100.0			

（五）公共卫生

公共卫生咨询共 3944 件次，前三位分别为精神卫生 2261 件次（57.3%）、环境卫生 817 件次（20.7%）和职业卫生 416 件次（10.5%）。精神卫生 2261 件次中前三位分别为其他 861 件次（38.1%）、情绪问题 697 件次（30.8%）和健康问题 341 件次（15.1%）。环境卫生 817 件次中前三位分别为消杀灭 318 件次（38.9%）、饮用水卫生 114 件次（14.0%）和涉水产品卫生 97 件次（11.9%）。职业卫生 416 件次中前三位分诊断与鉴定 194 件次（46.6%）、职业健康检查 146 件次（35.1%）和预防控制措施 39 件次（9.4%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线公共卫生咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)		件次	百分比(%)
精神卫生	2261	57.3	情绪问题	697	30.8
			健康问题	341	15.1
			工作问题	88	3.9
			婚姻问题	67	3.0
			人际关系问题	50	2.2
			家庭问题	38	1.7
			子女教育问题	38	1.7
			性问题	30	1.3
			相关政策	28	1.2
			恋爱问题	18	0.8

			自杀	3	0.1
			物质滥用与成瘾性行为	2	0.1
			其他问题	861	38.1
环境卫生	817	20.7	消杀灭	318	38.9
			饮用水卫生	114	14.0
			涉水产品卫生	97	11.9
			室内环境卫生	91	11.1
			室内外空气	78	9.5
			公共场所卫生	56	6.9
			公共场所卫生监督	17	2.1
			消毒产品监督	14	1.7
			垃圾处理	7	0.9
			化妆品卫生	5	0.6
			饮用水卫生监督	5	0.6
			化妆品安全监督	3	0.4
			相关政策	2	0.2
			其他	10	1.2
职业卫生	416	10.5	诊断与鉴定	194	46.6
			职业健康检查	146	35.1
			预防控制措施	39	9.4
			相关政策	28	6.7
			职业卫生监督	3	0.7
			其他	6	1.4
食品安全	190	4.8	食品的质量、加工与卫生	72	37.9
			相关政策	19	10.0
			食品安全事件	16	8.4
			食源性疾病	6	3.2
			保健品安全监督	5	2.6
			保健食品	4	2.1
			其他食品安全监督执法	3	1.6
			食品添加剂	2	1.1
			食品标签	0	0.0
			转基因食品	0	0.0
			其他	63	33.2
意外伤害	108	2.7	动物咬伤	39	36.1
			煤气中毒	24	22.2
			中暑	22	20.4
			烧烫伤	11	10.2
			运动	6	5.6
			溺水	2	1.9
			呼吸道异物	1	0.9
			电击	1	0.9
			从高处跌落	1	0.9
			药物中毒	1	0.9
			道路交通伤害	0	0.0

			冻伤	0	0.0
			车祸	0	0.0
			农药中毒	0	0.0
			眼内异物	0	0.0
			机械	0	0.0
突发公共卫生事件	61	1.5	中毒事件	12	19.7
			其他影响公众健康事件类	1	1.6
			重大传染病疫情	0	0.0
			群体性不明原因疾病事件	0	0.0
			其他	48	78.7
营养	35	0.9	营养基本知识	12	34.3
			食物营养	11	31.4
			人群营养	3	8.6
			相关政策	1	2.9
			营养标签	0	0.0
			其他	8	22.9
学校卫生	27	0.7	相关疾病预防	20	74.1
			入学体检	2	7.4
			教学设施相关卫生问题	1	3.7
			相关政策	1	3.7
			学校卫生监督	1	3.7
			网络成瘾	0	0.0
			其他健康危险行为	0	0.0
			其他	2	7.4
旅游卫生	18	0.5	出国旅游卫生	12	66.7
			国内旅游卫生	2	11.1
			其他	4	22.2
放射卫生	11	0.3	放射卫生技术服务机构	5	45.5
			医疗照射防护	3	27.3
			公众照射防护	1	9.1
			核与放射突发事件	1	9.1
			职业照射防护	0	0.0
			相关政策	0	0.0
			放射防护监督	0	0.0
			其他	1	9.1
合计	3944	100.0			

（六）医改政策

医改政策咨询共 3886 件次，前三位分别为医疗保险 2861 件次（73.6%）、基本公共卫生服务 494 件次（12.7%）和重大公共卫生服务 258 件次（6.6%）。医疗保险 2861 件次中前三位分别为新型农村合作医疗制度 1699 件次（59.4%）、城镇职工基本医疗保险 413 件次（14.4%）和城镇居民基本医疗保险 273 件次（9.5%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线医改政策咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)		件次	百分比(%)
医保（医疗保险）	2861	73.6	新型农村合作医疗制度	1699	59.4
			城镇职工基本医疗保险	413	14.4
			城镇居民基本医疗保险	273	9.5
			城乡医疗救助	14	0.5
			其他	462	16.1
基本公共卫生服务	494	12.7	0-6 岁儿童健康管理	113	22.9
			居民健康档案	94	19.0
			预防接种服务	41	8.3
			老年人健康管理	34	6.9
			重性精神疾病患者管理	20	4.0
			孕产妇健康管理	19	3.8
			高血压患者健康管理	8	1.6
			健康教育服务	6	1.2
			传染病及突发公共卫生事件报告和处理服务	3	0.6
			2 型糖尿病患者健康管理	2	0.4
			卫生监督协管服务	1	0.2
			其他	153	31.0
重大公共卫生服务	258	6.6			
医疗卫生服务体系	84	2.2	农村医疗卫生服务体系	41	48.8
			公立医院改革	15	17.9
			全科医生	14	16.7
			社会办医	4	4.8
			其他	10	11.9
基本药物制度	11	0.3	国家级目录	7	63.6
			地方增补目录	4	36.4
其他	178	4.6			
合计	3886	100.0			

（七）政策法规

政策法规咨询 2839 件次，前三位分别为卫生政策 2421 件次（85.3%）、法律法规 192 件次（6.8%）和部门规章 113 件次（4.0%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线政策法规咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)
卫生政策	2421	85.3
法律法规	192	6.8
部门规章	113	4.0
其他	113	4.0
合计	2839	100.0

（八）医护人员执业管理

医护人员执业管理咨询共 1713 件次，前三位分别为执业医师资质与考试 614 件次（35.8%）、护士执业资质与考试 421 件次（24.6%）和职称考试 393 件次（22.9%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线医护人员执业管理咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)
执业医师资质与考试	614	35.8
护士执业资质与考试	421	24.6
职称考试	393	22.9
执业范围	73	4.3
住院医师规范化培训	40	2.3
港澳台医师	35	2.0
外国医师来华短期行医	3	0.2
其他	134	7.8
合计	1713	100.0

（九）妇幼保健

妇幼保健咨询共 1152 件次，分别为妇幼卫生管理 536 件次（46.5%）、妇女保健 398 件次（34.5%）和儿童保健 218 件次（18.9%）。妇幼卫生管理咨询 536 件次中前三位分别为各地孕产妇系统保健服务管理 215 件次（40.1%）、出生医学证明 208 件次（38.8%）和相关政策 49 件次（9.1%）。妇女保健咨询 398 件次中前三位分别为孕产期保健 111 件次（27.9%）、孕前保健 105 件次（26.4%）和婚前保健 85 件次（21.4%）。儿童保健咨询 218 件次中前三位分别为婴儿期保健 89 件次（40.8%）、新生儿期保健 70 件次（32.1%）和幼儿期保健 37 件次（17.0%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线妇幼保健咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)		件次	百分比(%)
妇幼卫生管理	536	46.5	各地孕产妇系统保健服务管理	215	40.1
			出生医学证明	208	38.8
			相关政策	49	9.1
			各地儿童系统保健服务管理	37	6.9
			爱婴医院管理	1	0.2
			其他	26	4.9
妇女保健	398	34.5	孕产期保健	111	27.9
			孕前保健	105	26.4
			婚前保健	85	21.4
			哺乳期保健	39	9.8
			老年期保健	23	5.8
			更年期保健	19	4.8
			青春期保健	16	4.0
儿童保健	218	18.9	婴儿期保健	89	40.8

			新生儿期保健	70	32.1
			幼儿期保健	37	17.0
			学龄前期保健	11	5.0
			学龄期保健	11	5.0
合计	1152	100.0			

（十）生活方式

生活方式咨询共 625 件次，前三位分别为吸烟 243 件次（38.9%）、健康体检 226 件次（36.2%）和其他 131 件次（21.0%）。戒烟服务 207 件次中前三位分别为咨询戒烟方法 148 件次（71.5%）、戒烟干预流程 29 件次（14.0%）和戒断症状及应对 21 件次（10.1%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线生活方式咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)		件次	百分比(%)
吸烟	243	38.9	戒烟服务	207	85.2
			法规管理	22	9.1
			烟草危害	7	2.9
			其他	7	2.9
健康体检	226	36.2			
运动	9	1.4			
睡眠	9	1.4			
饮酒	5	0.8			
盐	1	0.2			
油	1	0.2			
其他	131	21.0			
合计	625	100.0			

（十一）血液管理

血液管理咨询共 91 件次，前三位分别为相关政策 43 件次（47.3%）、献血常识 39 件次（42.9%）和其他 6 件次（6.6%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线血液管理咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)
相关政策	43	47.3
献血常识	39	42.9
献血机构	3	3.3
其他	6	6.6
合计	91	100.0

（十二）其他

其他咨询共 28319 件次，前三位分别为其他 12397 件次（43.8%）、电话链接 7248 件次（25.6%）和关于 12320 咨询 6334 件次（22.4%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线其他咨询受理情况

类别	件次	百分比(%)		件次	百分比(%)
电话链接	7248	25.6	卫生系统以外电话	4158	57.4
			卫生系统内电话	2551	35.2
			其他省市 12320	451	6.2
			其他	88	1.2
关于 12320	6334	22.4			
反馈	2340	8.3	相关单位回复电话	1060	45.3
			查询投诉结果	1057	45.2
			其他	223	9.5
其他	12397	43.8			
合计	28319	100.0			

二、投诉、举报、建议受理情况

投诉中医疗机构与服务类 3507 件次(61.5%)最多，公共卫生机构与服务 387 件次(6.8%)次之。经咨询员解释并协调化解投诉 1343 件次，占投诉总数的 23.5%。举报主要为医疗机构与服务类 38 件次（51.4%）。建议主要为医疗机构与服务类 422 件次（87.9%）。

30 个省（区、市）12320 卫生热线投诉受理情况

类别	件次	百分比(%)
医疗机构与服务	3507	61.5
公共卫生机构与服务	387	6.8
公共卫生	148	2.6
疾病预防控制	58	1.0
人口与计划生育	36	0.6
医改政策	32	0.6
医护人员执业管理	13	0.2
妇幼保健	4	0.1
政策法规	2	0.0
血液管理	1	0.0
卫生活动	0	0.0
其他	1518	26.6
合计	5706	100.0

三、预约挂号受理情况

预约挂号共 146171 件次，前三位分别为预约 112163 件次(76.7%)、其他 14051 件次(9.6%)和查询 9461 件次（6.5%）。

15 个省（区、市）12320 卫生热线预约挂号受理情况

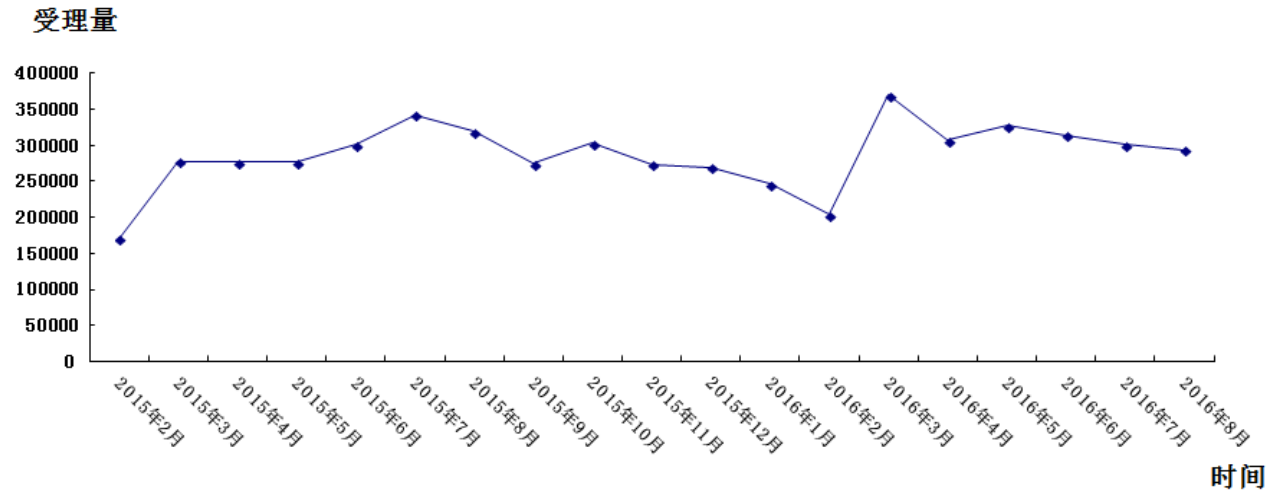
类别	件次	百分比(%)
预约	112163	76.7
查询	9461	6.5
退约	7212	4.9
账户管理	3284	2.2
其他	14051	9.6
合计	146171	100.0

预约 112163 件次中前三位分别为内科 27045 件次（24.1%）、妇产科 19234 件次（17.1%）和外科 15778 件次（14.1%）。内科 27045 件次中前三位分别为消化内科 5368 件次（19.8%）、神经内科 4493 件次（16.6%）和心血管内科 4175 件次（15.4%）。妇产科 19234 件次中前三位分别为妇科 8392 件次（43.6%）、产科 6845 件次（35.6%）和生殖健康与不孕症科 1902 件次（9.9%）。外科 15778 件次中前三位分别为骨科 6081 件次（38.5%）、普通外科 3131 件次（19.8%）和泌尿外科 2526 件次（16.0%）。

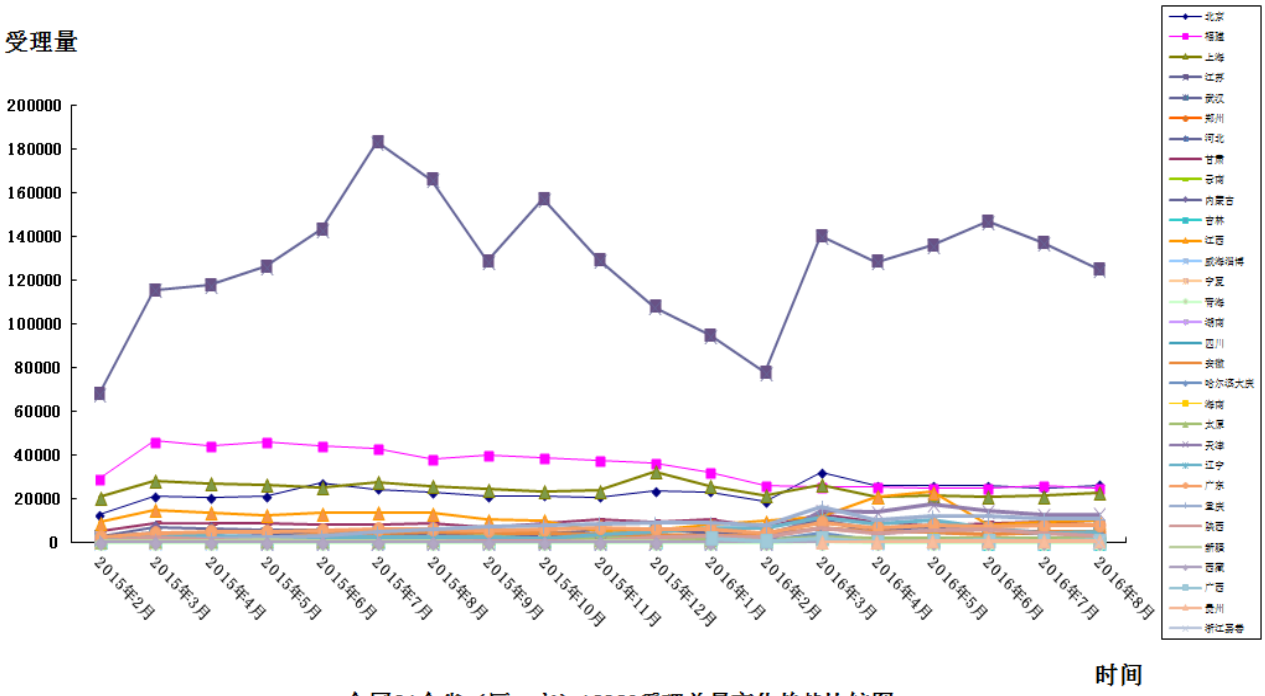
15 个省（区、市）12320 卫生热线预约受理情况

类别	件次	百分比(%)		件次	百分比(%)
内科	27045	24.1	消化内科	5368	19.8
			神经内科	4493	16.6
			心血管内科	4175	15.4
			呼吸内科	3972	14.7
			内分泌科	3186	11.8
			免疫风湿病科	2424	9.0
			肾病内科	1455	5.4
			血液内科	690	2.6
			老年病科	89	0.3
			变态反应科	12	0.0
			其他	1181	4.4
妇产科	19234	17.1	妇科	8392	43.6
			产科	6845	35.6
			生殖健康与不孕症	1902	9.9
			计划生育门诊	556	2.9
			产前诊断科	526	2.7
			其他	1013	5.3
外科	15778	14.1	骨科	6081	38.5
			普通外科	3131	19.8
			泌尿外科	2526	16.0
			胸外科	838	5.3
			神经外科	717	4.5
			整形科	433	2.7
			心脏大血管外科	322	2.0
			烧伤科	320	2.0

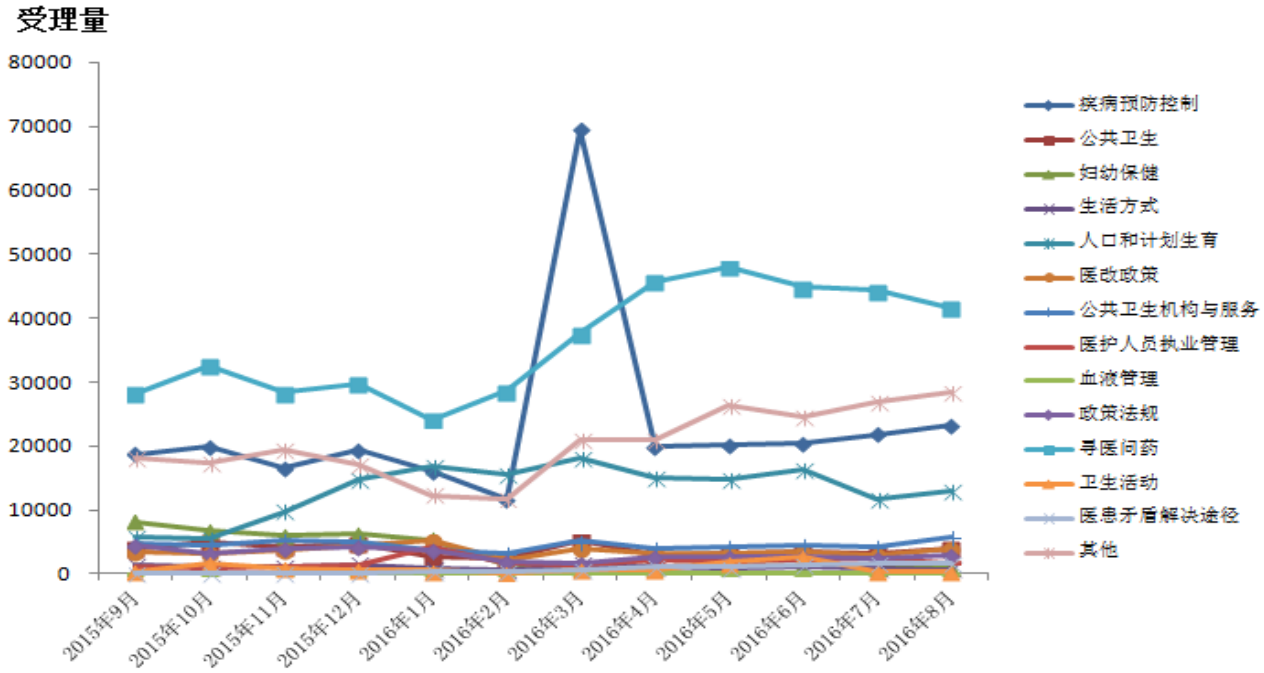
			其他	1410	8.9
儿科	9544	8.5			
皮肤科	4337	3.9			
眼科	4063	3.6			
耳鼻咽喉科	3028	2.7			
肿瘤科	2896	2.6			
口腔科	2606	2.3			
中医科	1989	1.8			
精神科	1801	1.6			
儿童保健科	1381	1.2			
妇女保健科	1319	1.2			
小儿外科	715	0.6			
医疗美容科	268	0.2			
传染科	216	0.2			
中西医结合科	128	0.1			
运动医学科	109	0.1			
康复医学科	87	0.1			
结核病科	72	0.1			
全科医疗科	35	0.0			
预防保健科	32	0.0			
职业病科	30	0.0			
地方病科	23	0.0			
民族医学科	10	0.0			
其他	15417	13.7			
合计	112163	100.0			



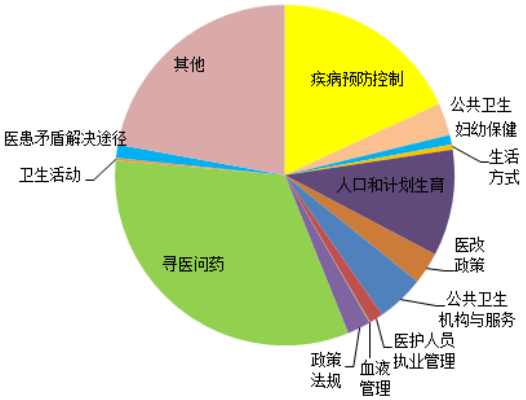
全国31个省（区、市）12320受理总量变化趋势图



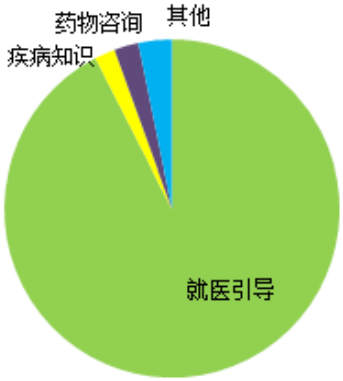
全国31个省（区、市）12320受理总量变化趋势比较图



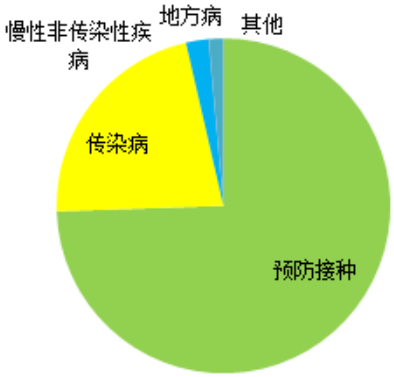
全国31个省(区、市)12320受理咨询分类总量变化趋势比较图



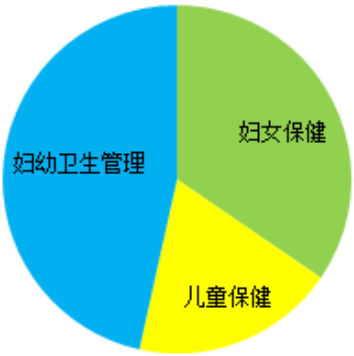
2016年8月12320受理咨询分类比较图



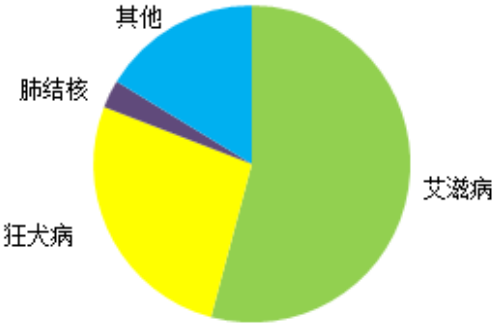
2016年8月12320受理寻医问药咨询比较图



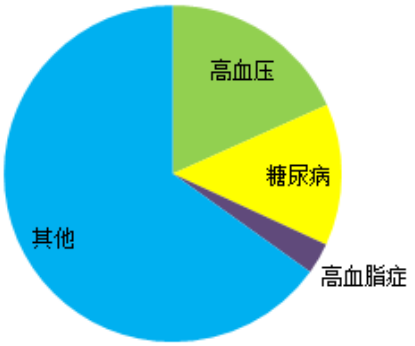
2016年8月12320受理疾病预防控制咨询比较图



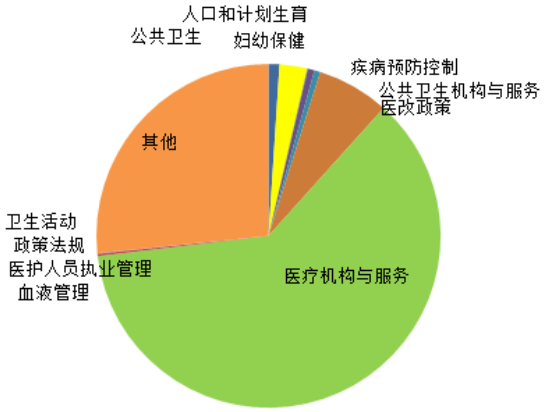
2016年8月12320受理妇幼保健咨询比较图



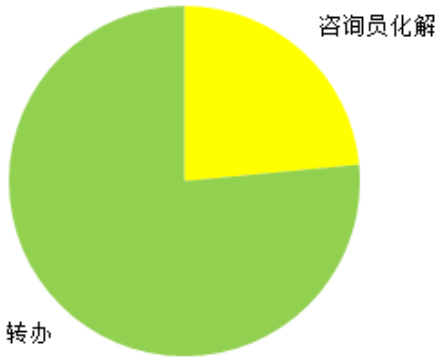
2016年8月12320受理传染病咨询
按病种分类比较图



2016年8月12320受理慢性非传染性疾病咨询
按病种分类比较图



2016年8月12320受理投诉分类比较图



2016年8月12320受理投诉办理情况图

【学术交流】

12320 卫生热线考核评价指标体系建立

为分析政府热线考核评价指标体系构建方法，构建 12320 卫生热线考核评价指标体系。本文采用文献研究、专家小组讨论以及德尔菲法，建立考核评价指标体系，采用模糊综合评判法确定评价指标权重。结果显示，3 轮专家咨询回收率均在 90%以上，权威程度均在 0.9 以上，协调系数差异有统计学意义（$P<0.05$），最终构建的 12320 卫生热线考核评价指标体系包含 4 个一级指标、13 个二级指标、50 个三级指标，其中 4 个一级指标基本保障、机构建设、服务运行和社会评价的权重值分别是 20.0、27.5、42.5 和 10.0。由此得出结论，12320 卫生热线考核评价指标体系具有较为合理的结构，评价内容较为完整全面，有利于 12320 卫生热线考核评价工作的开展。

（本文由全国 12320 管理中心刊登于《中国公共卫生》2016 年 8 月第 32 卷第 8 期）

【工作交流】

北京 12320 赴北京市非紧急救助服务中心沟通交流计生热线服务情况

8 月 3 日，北京 12320 主任段长霞一行 7 人赴北京市非紧急救助服务中心 12345 沟通交流计生热线服务情况，旨在了解受理量及趋势、受理内容及分类、诉求办理工作机制以及人员队伍情况等，以便做好即将承接的计生热线工作的交接及咨询服务。会上，双方还就计生热线的知识库内容、开展培训情况、诉求受理系统的使用与工单转办途径、人员队伍建设等情况开展了深入研讨。

内蒙古卫生计生委主任欧阳晓晖视察指导内蒙古 12320

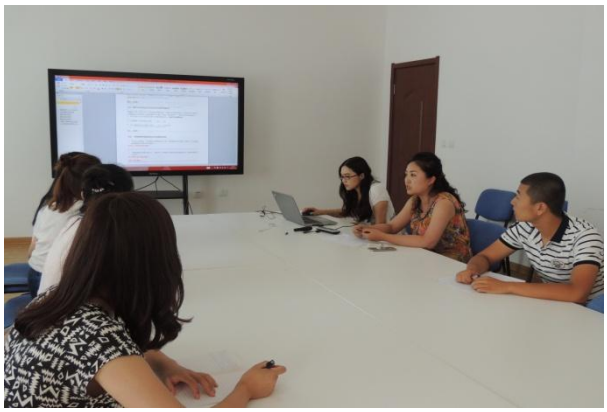
7 月 20 日，内蒙古卫生计生委主任欧阳晓晖、副主任伏瑞峰赴内蒙古 12320 视察指导。欧阳晓晖主任和伏瑞峰副主任对内蒙古 12320 的工作予以肯定，并对未来发展和规划提出建设性意见和建议。

山西太原 12320 接待广西 12320 调研学习

7 月 6 日，广西 12320 管理中心负责人黄丽华一行 3 人赴山西太原 12320 调研学习。山西太原 12320 首先全面介绍了热线的建设及工作情况，同时带领一行人参观了 12320 服务大厅及办公区域，两中心就热线的信息化建设、制度建设；知识库建立与管理；咨询服务量化标准的建立和考核；咨询员培训及热线管理等方面的内容进行了广泛交流。

辽宁 12320 开展戒烟干预服务培训

7 月 19 日，辽宁 12320 组织开展新一轮戒烟电话、短信综合服务业务培训，戒烟干预专员以及主要技术负责人员参加了此次培训。新一轮培训主要针对新进戒烟专员对戒烟业务不熟悉的特点，详细为新成员讲解戒烟干预的各项服务内容、特点及目的。培训以讨论的形式进一步研究 12320 短信戒烟干预的方法，交流心得，提升 12320 戒烟服务的能力，逐步形成以 12320 为品牌的集电话、短信为一体的综合戒烟服务系统。



广西 12320 开展走基层主题宣传活动

为扩大广西 12320 知名度和影响力，更好地为广大群众开展健康和政策咨询服务，8 月 27 日，广西 12320 与柳州市卫生计生委、柳城区卫生计生局联合举办“12320 走基层”主题宣传活动，向广大市民介绍 12320 热线的服务内容，并现场提供健康咨询服务、发放健康知识宣传资料，同时开展问卷调查等活动。

【联系方式】

全国 12320 管理中心
电话：010-83150875
传真：010-83150875
E-mail: national123200@163.com

本期报送：国家卫生和计划生育委员会领导
本期发送：各省、自治区、直辖市卫生计生委、疾控中心、健教所、信息中心及有关单位

全国 12320 管理中心编印　　2016 年 9 月 10 日印发（共 300 份）